



ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA

2025

El Sistema Nacional de Capacitación en Chile: Guía de la Ley N° 19.518

Fundamentos y Objetivos de la Ley N° 19.518

- **Un Marco para el Desarrollo Humano**
La ley busca fomentar el perfeccionamiento del capital humano como un instrumento de desarrollo económico y social para la nación.
- **Principios Rectores del Sistema**



Equidad en el acceso



Participación activa



Transparencia
Calidad técnica certificada

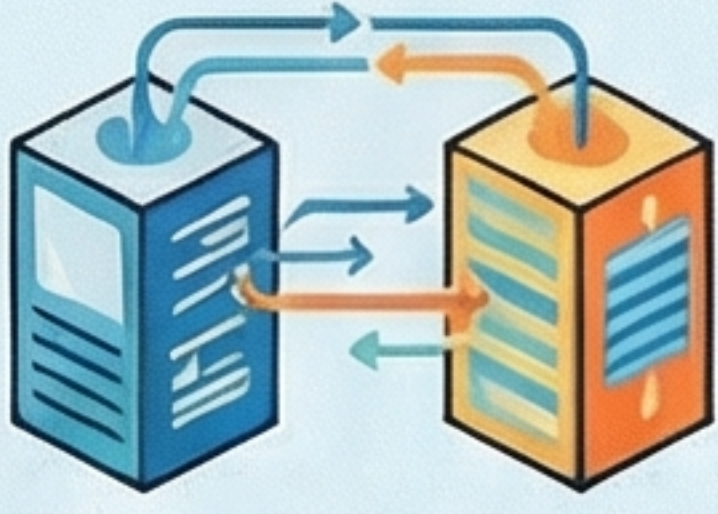


Capacitación como Política Pública
Deja de ser una decisión voluntaria aislada para convertirse en un componente estructural de la estrategia nacional de empleo y productividad.

Actores Clave del Ecosistema



SENCE: El Ente Regulador
El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo administra, regula y fiscaliza el sistema, asegurando el cumplimiento de la normativa.



OTEC y OTIC: Los Brazos Operativos
Los OTEC ejecutan los cursos certificados, mientras que los OTIC actúan como intermediarios que administran colectivamente los recursos de las empresas.



Beneficiarios Directos e Indirectos
Incluye a trabajadores dependientes e independientes, mientras que los empleadores se benefician del retorno en productividad y retención de talento.

Modalidades y Alternativas de Formación



Capacitación Interna y Externa
Las empresas pueden usar sus propios recursos (interna) o contratar organismos especializados como los OTEC (externa) para programas certificados.



Aprendizaje Digital (E-learning/Blended)
Modalidades virtuales y combinadas que facilitan el acceso y la autogestión, especialmente para trabajadores con restricciones horarias.



Capacitación en el Puesto de Trabajo
Un enfoque de "aprender haciendo" mediante observación y tutoría directa, que puede ser reconocido formalmente por SENCE.

El Incentivo: La Franquicia Tributaria



Deducción Directa de Impuestos
Permite a las empresas descontar de su impuesto a la renta los gastos efectuados en programas de capacitación debidamente acreditados.



Inclusión de Microempresas
El sistema otorga facilidades y subsidios para que las pequeñas organizaciones también accedan a la formación para superar sus limitaciones financieras.



Fiscalización y Control
SENCE supervisa rigurosamente el proceso para prevenir fraudes, exigiendo registros de asistencia y rendiciones de cuentas transparentes.



Gestión de la Calidad en la Capacitación: El Camino a la Excelencia con la NCh 2728



FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD



Calidad como "Adecuación al Uso"

Según Chisveneto, la calidad en capacitación implica satisfacer requisitos y superar estándares para que el aprendizaje sea pertinente y mejore el desempeño.



Gestión Holística y Sistémica

La calidad abarca el análisis de necesidades, diseño curricular, selección de recursos, evaluación del aprendizaje y medición del impacto.



LA NORMA NCh 2728: EL ESTÁNDAR CHILENO



Marco Regulatorio para OTECs

Norma que establece los requisitos mínimos para que los organismos de capacitación evidencien sistemas de gestión de calidad efectivos.



Requisito para Beneficios SENCE

El cumplimiento de esta norma permite a las OTEC operar legalmente y permite a las empresas usuarias acceder a fondos estatales.



CERTIFICACIÓN Y BENEFICIOS ESTRATÉGICOS



Proceso de Validación Externa

Organismos acreditados realizan auditores, entrevistas y revisión de registros para axalar el cumplimiento de la norma.



De Gasto a Inversión Estratégica

La certificación transforma la capacitación en una herramienta para la gestión de riesgos y la adaptación a cambios tecnológicos.



Ventaja Competitiva y Confianza

Facilita la integración en cadena de valor internacionales y consolida la confianza de clientes y actores del entorno laboral.

ELEMENTOS CLAVE DE LA CAPACITACIÓN



Sistema Normativo

La NCh 2728 proporciona el marco robusto necesario para asegurar la calidad en cada etapa formativa.



Enfoque al Cliente

Identificación continua de necesidades de empresas, trabajadores y comunidad para ajustar los programas ofrecidos.



Mejora Continua y Evolución

El uso de indicadores de desempeño y mecanismos de retroalimentación permite adaptarse a un entorno global en constante cambio.

Gestión de Calidad en Capacitación: El Sello de Excelencia para OTEC



PLANIFICAR

Diagnosticar necesidades, establecer metas según contexto y retroalimentación.

HACER

Ejecutar actividades formativas y administrativas utilizando recursos correctamente.

VERIFICAR

Medir resultados mediante evaluaciones y encuestas para identificar brechas.

ACTUAR

Adoptar acciones correctivas, documentar lecciones y reiniciar para elevar estándares.

EL CICLO DE MEJORA CONTINUA (PHVA)

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (NCh 2728)

FUNDAMENTOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La Norma NCh 2728 como Base

Estándar chileno obligatorio. Asegura procesos formalizados, evidencia documentada y orientación a la satisfacción.

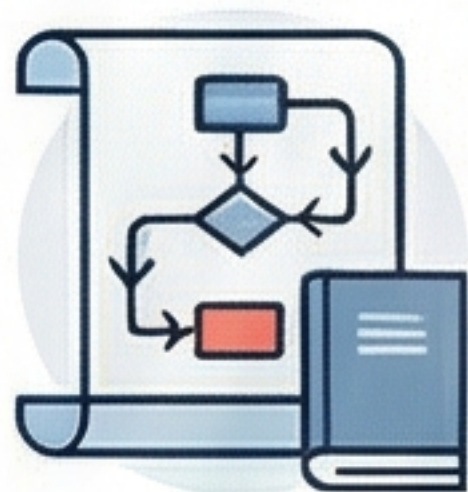
Objetivos SMART en Capacitación

Cumplir requisitos legales, optimizar recursos y asegurar contenidos pertinentes al mercado.

Certificación y Financiamiento

Permite a empresa utilizar franquicia tributaria SENCE para financiar formación.

ELEMENTOS CLAVE DEL SISTEMA DE GESTIÓN



Procesos y Procedimientos

Uso de manuales para estandarizar la labor, minimizando errores.



Gestión de Recursos Humanos y Materiales

Selección rigurosa de relatores y mantenimiento de infraestructura adecuada.



Sistemas de Medición (KPI)

Implementación de indicadores como tasa de aprobación o índice de satisfacción.



Gestión de No Conformidades

Sistema transparente para resolver reclamos y alimentar el ciclo de mejora.

IMPACTO Y BENEFICIARIOS: TRANSFORMACIÓN Y DESARROLLO



Participante

Incremento de empleabilidad, adaptabilidad y competencias reales para el mercado.



Empresas

Mayor productividad. trabajadores motivados y reducción de errores o accidentes.



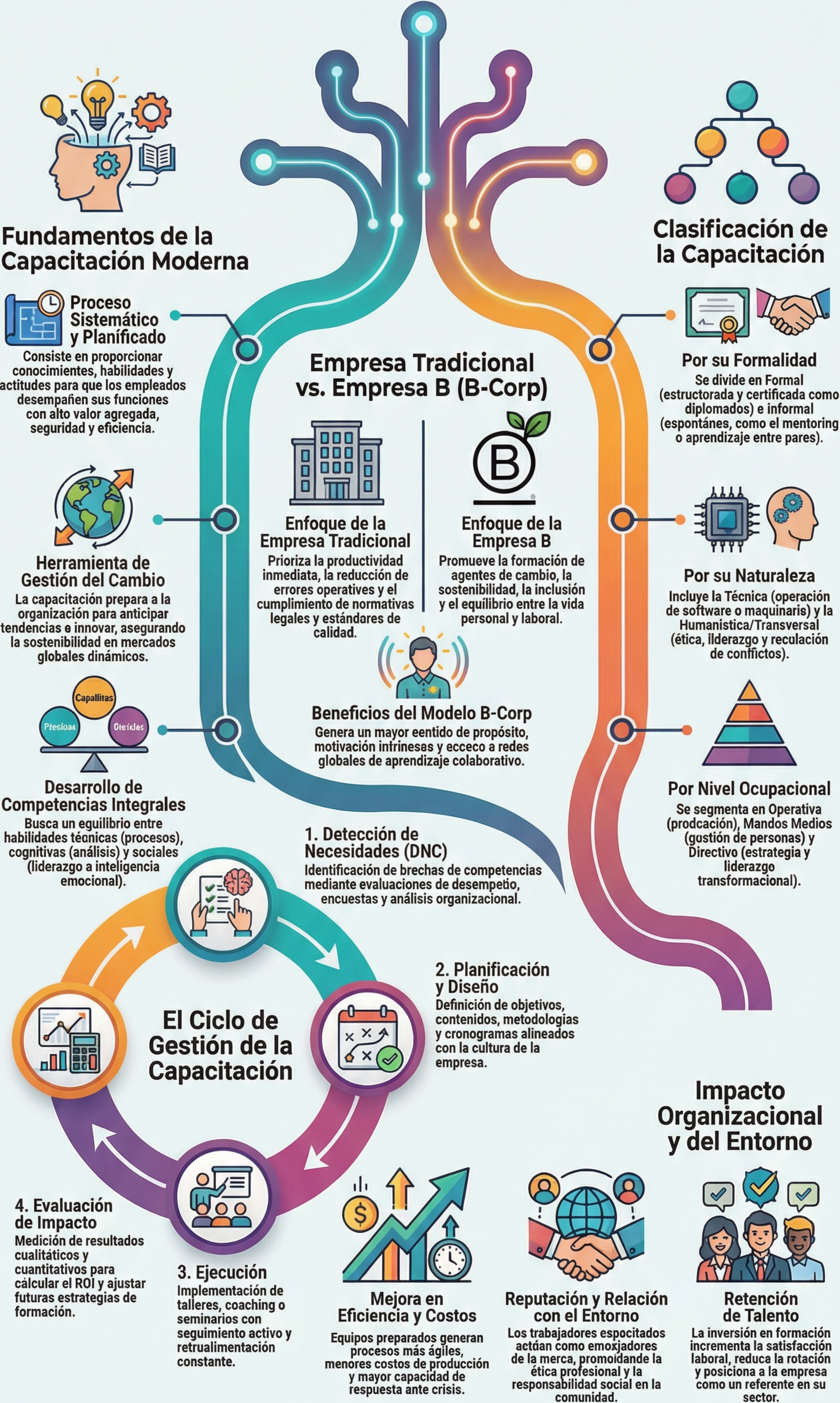
Sociedad y Estado

Uso eficiente de fondos públicos y fomento de capital humano innovador y resiliente.

RESUMEN DE TRANSFORMACIÓN

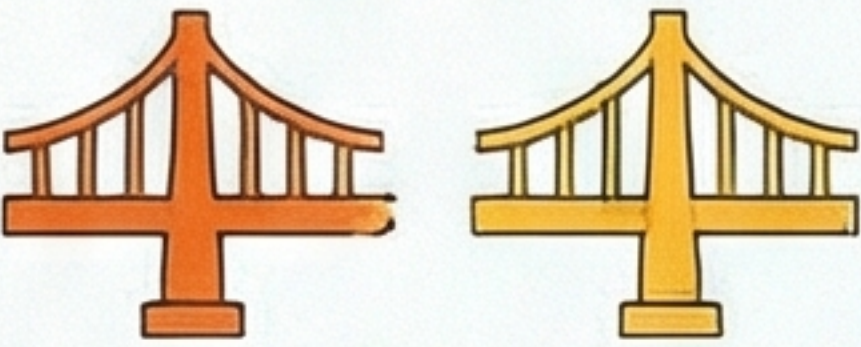
Etapas del Proceso	Resultado Esperado
Caracterización del Sistema	Estructura sólida y confiable
Mejora Continua y Análisis	Procesos que agregan valor real
Implementación Exitosa	Transformación de organizaciones y desarrollo de personas

La Capacitación: Eje Estratégico para la Competitividad y el Impacto Social



Ruta Crítica para la Gestión Estratégica de la Capacitación

La Brecha de Desempeño



Es el desajuste entre las competencias actuales de los empleados y el nivel de excelencia requerido por la estrategia de la empresa.

Niveles de Necesidades



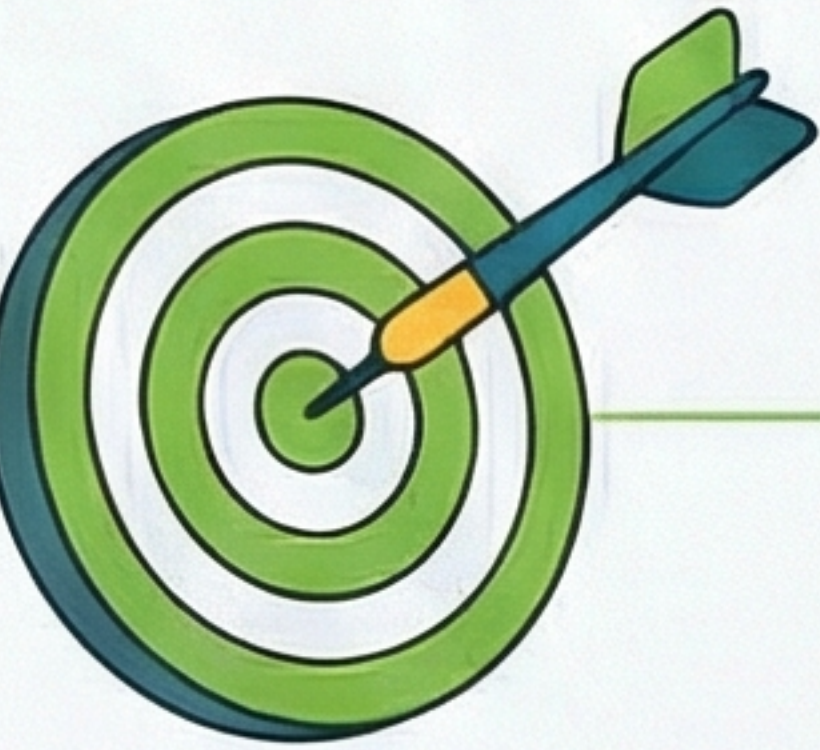
Técnicas de Detección



Encuestas, Entrevistas, Observación directa, Centros de evaluación

Se utilizan encuestas, entrevistas, observación directa, evaluación del desempeño y centros de evaluación (Assessment Center) para obtener datos fiables.

Fase 3: Elaboración y Ejecución del Plan



Presupuesto y Ley SENCE

Se deben desglosar todos los costos y considerar beneficios legales como el subsidio de capacitación en Chile.

Fase 1: Diagnóstico y Detección de Necesidades

Fase 2: Etapas del Proceso de Detección

Objetivos SMART
Todo plan debe tener objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido.

Componentes de la Ejecución



instructores internos/externos



recursos didácticos



logística

1. Identificación del Problema:

Observar discrepancias en rendimiento, errores recurrentes o ineficiencias en la producción.

2. Recolección de Información:

Aplicar instrumentos validados para obtener datos cualitativos y cuantitativos.

3. Análisis e Interpretación:

Procesar los datos para identificar causas raíz y patrones de comportamiento.

4. Jerarquización de Necesidades: Priorizar las intervenciones basadas en el impacto estratégico, urgencia y relación costo-beneficio.

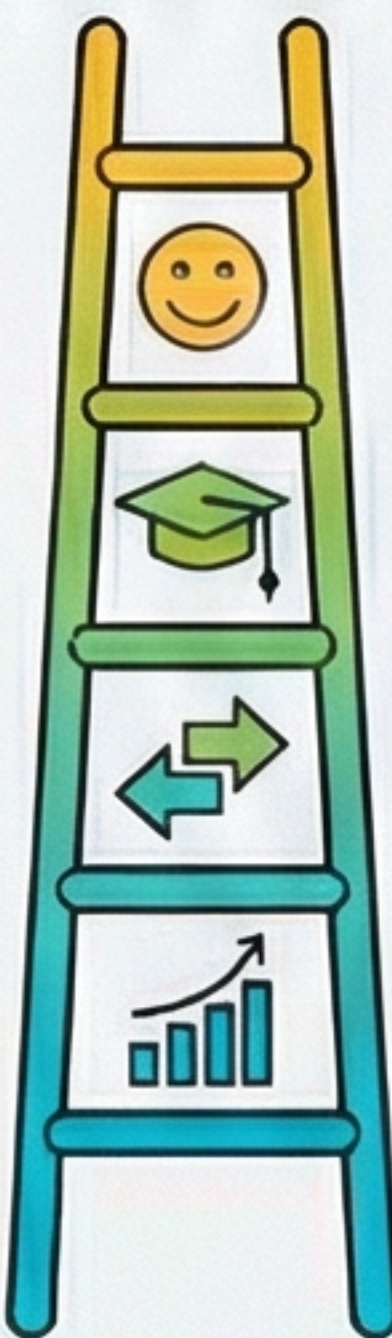
5. Informe de Resultados:

Presentar recomendaciones fundamentadas con estimación de recursos y cronogramas.

Cálculo del ROI (Retorno de Inversión)

$$\left(\frac{\text{Beneficio Neto} - \text{Costo de Capacitación}}{\text{Costo Total}} \right) \times 100$$

Fase 4: Medición de Impacto y ROI Niveles de Evaluación



Reacción: Satisfacción

Aprendizaje: Conocimientos adquiridos

Transferencia: Aplicación en el puesto

Resultados: Impacto en KPIs